



RAD_S

Al contestar por favor cite:

Radicado No.: *RAD_S*

Fecha: *F_RAD_S*

SEÑORES

JUZGADO 016 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Carrera 57 No. 43-91

E. S. D.

Radicación:	11001333501620210011800
Acción:	Nulidad y Restablecimiento del Derecho
Demandante:	HUGO BARRERA MACIAS-4216075
Demandados:	Nación –Ministerio de Educación Nacional – Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio
Asunto:	CONTESTACIÓN DE DEMANDA

Respetado Señor Juez,

LINA PAOLA REYES HERNANDEZ, mayor de edad y vecina de la ciudad de Bogotá, identificada con Cédula de ciudadanía número 1.118.528.863, expedida en la ciudad de Yopal- Casanare, abogada en ejercicio y titular de la tarjeta profesional número 278.713 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi calidad de apoderada de la parte demandada **NACION – MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL - FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO**, como apoderada sustituta del Dr. **LUIS ALFREDO SANABRIA RIOS**, , identificado con cedula de ciudadanía No. 80.211.391 de Bogotá D.C., en su calidad de Representante Judicial en la Defensa de los intereses del **MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**, en los procesos judiciales que en su contra se adelanten con ocasión de obligaciones a cargo del **FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO**, de acuerdo con la certificación suscrita por la Representante Legal de **FIDUPREVISORA S.A**, de fecha 21 de febrero de 2019, y según el Poder General que le fue otorgado mediante Escritura Pública N° 522 del 28 de marzo de 2019 adicionada por la escritura **N. 480 del 8 de mayo de 2019**, que lo faculta para otorgar poderes especiales a los abogados que asuman la defensa judicial, muy comedidamente comparezco ante el Despacho a su digno cargo, dentro del término legal de traslado para contestar la demanda presentada mediante apoderada judicial, con fundamento en lo establecido en el artículo 175 del C.P.A.C.A.

LA NATURALEZA JURÍDICA DEL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO Y DE LA FINALIDAD DEL CONTRATO DE FIDUCIA MERCANTIL:

Mediante el artículo 3 de la Ley 91 de 1989, se creó el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO como una cuenta especial de la Nación, con independencia patrimonial, contable y estadística, sin personería jurídica, con la finalidad de atender las prestaciones sociales de los docentes nacionales y nacionalizados, efectuando el pago de dichas prestaciones, que

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

correspondan al personal afiliado y garantizando la prestación de los servicios médico-asistenciales, entre otros aspectos.

Los recursos de esta cuenta especial por mandato legal son administrados en fiducia, entre otras por Sociedades Fiduciarias de naturaleza pública, en los siguientes términos:

*“(…) Artículo 3. **Créase el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, como una cuenta especial de la Nación, con independencia patrimonial, contable y estadística, sin personería jurídica, cuyos recursos serán manejados por una entidad fiduciaria estatal o de economía mixta, en la cual el Estado tenga más del 90% del capital. Para tal efecto, el Gobierno Nacional suscribirá el correspondiente contrato de fiducia mercantil, que contendrá las estipulaciones necesarias para el debido cumplimiento de la presente Ley y fijará la Comisión que, en desarrollo del mismo, deberá cancelarse a la sociedad fiduciaria, la cual será una suma fija, o variable determinada con base en los costos administrativos que se generen. La celebración del contrato podrá ser delegada en el Ministro de Educación Nacional.***

El Fondo será dotado de mecanismos regionales que garanticen la prestación descentralizada de los servicios en cada entidad territorial sin afectar el principio de unidad.”

*Artículo 4. El Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, **atenderá las prestaciones sociales de los docentes nacionales y nacionalizados que se encuentren vinculados a la fecha de la promulgación de la presente Ley, siempre con observancia del Artículo 2o, y de los que se vinculen con posterioridad a ella. Serán automáticamente afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, los docentes nacionales y nacionalizados que se encuentren vinculados a la fecha de la promulgación de la presente Ley, quienes quedan eximidos del requisito económico de afiliación. Los requisitos formales que se exijan a éstos, para mejor administración del Fondo, no podrán imponer renunciaciones a riesgos ya asumidos por las entidades antecesoras, las cuales reconocerán su respectivo valor en los convenios interadministrativos. El personal que se vincule en adelante, deberá cumplir todos los requisitos de afiliación de naturaleza formal o normativa y económica.***^[1]

En cuanto a la naturaleza jurídica del Fondo, cabe reiterar que la Corte Constitucional ha considerado que, (i) se trata de una cuenta especial de la Nación, con independencia patrimonial, sin personería jurídica y cuyos recursos son administrados por una Sociedad de Economía Mixta, de carácter indirecto del orden nacional, (Fiduciaria La Previsora S.A.), vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica y autonomía administrativa.

Por lo anterior, la misma normativa que crea el fondo, establece el mecanismo por el cual este actuará, quien será su administrador, su cara visible y vocero y es por ello que la norma preestablece

^[1] Ley 91 de diciembre 29 de 1989: Por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio; **(negritas fuera de texto).**

que el Gobierno Nacional firmará contrato de FIDUCIA MERCANTIL con una entidad fiduciaria estatal o de economía mixta, en la cual el Estado tenga más del 90% del capital. En cumplimiento de la misma, el Ministerio de Educación Nacional y la Compañía Fiduprevisora S.A., suscribieron: “CONTRATO DE FIDUCIA MERCANTIL”, el cual fue protocolizado mediante escritura pública N° 83 del veintiuno (21) de junio de 1990, en la notaria Cuarenta y Cuatro (44), del círculo notarial de Bogotá D.C., en el cual La Nación, Ministerio de Educación, fungen como Fideicomitente y la compañía Fiduprevisora como la Fiduciaria; contrato cuyo objeto es: “Constituir una fiducia mercantil sobre los Recursos que integran el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, en adelante –EL FONDO-, con el fin de que LA FIDUPREVISORA S.A., los administre, invierta y destine al cumplimiento de los objetivos previstos para EL FONDO, conforme a las instrucciones que le sean impartidas por el Consejo Directivo del mismo.

El fundamento de la intervención procesal por parte de la FIDUCIARIA, se encuentra en el cumplimiento de sus obligaciones de carácter legal dado los elementos “naturales” del contrato, es así como el código de comercio en su artículo 1234 Numeral cuarto reza:

“ARTICULO 1234. <OTROS DEBERES INDELEGABLES DEL FIDUCIARIO>. Son deberes indelegables del fiduciario, además de los previstos en el acto constitutivo, los siguientes:

1) Realizar diligentemente todos los actos necesarios para la consecución de la finalidad de la fiducia;

2) Mantener los bienes objeto de la fiducia separados de los suyos y de los que correspondan a otros negocios fiduciarios;

3) Invertir los bienes provenientes del negocio fiduciario en la forma y con los requisitos previstos en el acto constitutivo, salvo que se le haya permitido obrar del modo que más conveniente le parezca;

4) Llevar la personería para la protección y defensa de los bienes fideicomitidos contra actos de terceros, del beneficiario y aún del mismo constituyente;

5) Pedir instrucciones al Superintendente Bancario cuando tenga fundadas dudas acerca de la naturaleza y alcance de sus obligaciones o deba apartarse de las autorizaciones contenidas en el acto constitutivo, cuando así lo exijan las circunstancias. En estos casos el Superintendente citará previamente al fiduciante y al beneficiario;

6) Procurar el mayor rendimiento de los bienes objeto del negocio fiduciario, para lo cual todo acto de disposición que realice será siempre oneroso y con fines lucrativos, salvo determinación contraria del acto constitutivo;

7) Transferir los bienes a la persona a quien corresponda conforme al acto constitutivo o a la ley, una vez concluido el negocio fiduciario, y

8) *Rendir cuentas comprobadas de su gestión al beneficiario cada seis meses.*^[2]

Ahora bien, una vez descrita la naturaleza, finalidad y papel de: NACIÓN – MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FIDUPREVISORA y FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO “FOMAG”, es preciso referirnos a la demanda de la referencia para dar contestación bajo los siguientes parámetros.

I. EN CUANTO A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

A LAS PRETENSIONES

PRIMERA: Me opongo a que se declare la existencia del acto ficto que siquiera ha nacido a la vida jurídica tal y como se pretende.

SEGUNDA: Me opongo a que se declare la existencia del acto ficto que siquiera ha nacido a la vida jurídica tal y como se pretende.

TERCERA: Me OPONGO como quiera que la parte actora no sustentó en debida forma la existencia del acto ficto o presunto que pretende se le declare frente a la petición radicada, referente al reconocimiento de una prima de mitad de año, de conformidad a lo estipulado con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Y así mismo **ME OPONGO**, toda vez que si bien la administración no emitió pronunciamiento, la voluntad de esta última se encuentra ajustada a las pautas interpretativas que consagra el acto legislativo 001 de 2005.

Cuarta: ME OPONGO, a la indexación respecto de las sumas que en su sentir, el apoderado de la parte actora se adeudan, como quiera que mi representada no adeuda suma alguna por ningún concepto pretendido en esta instancia procesal.

Quinta: ME OPONGO, de modo que la legislación es clara al afirmar que se la condena en costas solo procede cuando la oposición a las pretensiones de la demanda es temeraria o cuando la conducta procesal de la parte vencida es reprochable, y como esto no sucede en el presente caso, no se puede producir condena en costas a la entidad demandada.

I. FRENTE A LOS HECHOS

Al hecho primero: Es cierto, como lo evidencia la Resolución, por medio de la cual se le reconoció su pensión de jubilación.

Al hecho segundo: No le consta a mi representada, teniendo en cuenta que dichas aseveraciones solo pueden ser confirmadas por la entidad territorial, quien es el ente que retiene el expediente administrativo, por lo tanto, nos acogemos a lo que se pruebe en el proceso.

Al hecho tercero a Quinto: Me atengo a lo que se pruebe, dentro del plenario probatorio.

[2] Código de Comercio Colombiano; Artículo: 1234. Negrillas fuera de texto

ARGUMENTOS DE LA DEFENSA

PROHIBICIÓN CONSTITUCIONAL DE PERCIBIR MÁS DE UNA ASIGNACIÓN DEL TESORO PÚBLICO

Esta prohibición se encuentra consagrada en el artículo 128 de la Constitución política colombiana, que dispone:

Nadie podrá desempeñar simultáneamente más de un empleo público ni recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el Estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley.

Entiéndase por tesoro público el de la Nación, el de las entidades territoriales y el de las descentralizadas.

En lo que respecta a los empleados del sector público, se precisa que, previo a la promulgación de la carta política de 1991 ya se consagraban dicha limitación, es así, que el decreto 3135 de 1968 y posteriormente el Decreto 1848 de 1969 señalaban textualmente la incompatibilidad entre las pensiones de invalidez, jubilación y retiro por vejez, precisándose que, en el evento de concurrencia del derecho a ellas, se deberá optar por la que más le convenga. En los siguientes términos fue expuesto:

“Artículo 88.- Incompatibilidad. Las pensiones de invalidez, jubilación y retiro por vejez, son incompatibles entre sí. En caso de concurrencia del derecho a ellas, el beneficiario optará por la que más le convenga económicamente.”¹ Ver: Artículo 31 Decreto Nacional 3135 de 1968².

Por otra parte, se destaca que el precepto constitucional líneas atrás referenciado fue adoptado por la Ley 4 de 1992, que en su artículo 19 indicó:

“Artículo 19. Nadie podrá desempeñar simultáneamente más de un empleo público, ni recibir más de una asignación que provenga del Tesoro Público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el Estado.[...]

Por la normativa expuesta, es indudable que la legislación colombiana proscribía la opción de acceder a la pensión de jubilación concurrentemente con la invalidez, toda vez que su propósito es proveer de lo necesario para garantizar a la población colombiana su subsistencia, con independencia de la contingencia que ampare.

En lo que respecta al sector oficial docente, se advierte que de conformidad con los artículos 4 y 15 de la Ley 91 de 1989, aquellas vinculaciones que se efectúen con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, así como para los docentes nacionalizados vinculados hasta el 31 de diciembre de 1989, la normativa aplicable será la correspondiente al régimen general del sector público, es

¹ República de Colombia. Decreto 1848 de 1969, Por el cual se reglamenta el Decreto 3135 de 1968. Bogotá. 4 de noviembre de 1969.

² Artículo 31. Las pensiones de jubilación, invalidez y retiro por vejez son incompatibles entre sí. El empleado o trabajador podrá optar por la más favorable cuando haya concurrencia de ellas.

decir, que las disposiciones que regulan el reconocimiento de los distintos tipos de pensión serán las contenidas en la Ley 33 de 1985 y en los Decretos 3135 de 1968 y 1848 de 1969.

Por su parte, el Consejo de estado en reiteradas oportunidades ha efectuado pronunciamientos frente al tema que ahora se estudia, ratificando lo ya expuesto en la normativa citada, es así que en la sentencia del 1 de febrero de 2018 se indicó:

“En las anteriores condiciones, tal como lo ha señalado esta Corporación¹³, es dable concluir que se presenta incompatibilidad entre las pensiones de jubilación e invalidez, bien sea de origen común o profesional, porque el ordenamiento jurídico lo prohíbe y, por tanto, no pueden ser disfrutadas conjuntamente con base en lo siguiente: i) tienen su origen en una misma relación laboral; ii) están condicionadas a los aportes que la demandante haga a la seguridad social; iii) su finalidad es la misma, es decir, mientras la pensión de vejez tiene como finalidad cubrir la pérdida de la capacidad de trabajo por haber llegado la persona a la vejez, la pensión de invalidez también tiene por objeto cubrir la pérdida de la capacidad laboral, en razón de la invalidez.”³

En cuanto al desarrollo del problema jurídico, la sala en aquella oportunidad precisó:

La Sala no desconoce el tratamiento especial que le ha dado el legislador al ejercicio de la profesión docente¹⁸; no obstante, este no expidió un régimen especial de pensiones que les permita percibir varias prestaciones al amparo de una misma normatividad y por las mismas causas, pues, se reitera, en materia pensional están sometidos al régimen prestacional de los empleados del nivel central, que expresamente consagra la referida incompatibilidad pensional.

Tampoco es ajena la Subsección a las excepciones para el sector docente respecto de la prohibición de erogar dos asignaciones con cargo al tesoro público, que, dentro de las salvedades previstas en el Decreto Ley 1278 de 2002, corresponden a la posibilidad de percibir pensión gracia y de jubilación, y la compatibilidad de esta con el salario siempre que el docente no tenga edad de retiro forzoso y mantenga aptitud mental y física.

En este sentido, la decisión de la administración de negarle al actor el reconocimiento de la pensión de jubilación por ser incompatible con la de invalidez que ya tiene reconocida, en manera alguna desconoce sus derechos adquiridos, puesto que ninguna disposición permite el goce de ambas prestaciones.

IMPOSIBILIDAD DE PERCIBIR CATORCE MESADAS PENSIONALES

Sobre el particular, tal y como lo señaló el *a quo* en la sentencia recurrida, el reconocimiento de la mesada 14 implica la observancia de los distintos presupuestos fijados por el acto legislativo 01 de 2005, que en lo referente al tema consagró:

³ Consejo de Estado. Sección Segunda- Subsección A. C.P Rafael Francisco Suarez Vargas. Rad. 25000-23-42-000-2013-06884-01(3857-14). Bogotá. 1 de febrero de 2018.

Las personas cuyo derecho a la pensión se cause a partir de la vigencia del presente Acto Legislativo **no podrán recibir más de trece (13) mesadas pensionales al año**. Se entiende que la pensión se causa cuando se cumplen todos los requisitos para acceder a ella, aun cuando no se hubiese efectuado el reconocimiento". [...]

"Parágrafo transitorio 6o. **Se exceptúan de lo establecido por el inciso 8o. del presente artículo, aquellas personas que perciban una pensión igual o inferior a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes, si la misma se causa antes del 31 de julio de 2011, quienes recibirán catorce (14) mesadas pensionales al año.** (Negrillas fuera del texto)

De lo anterior, se colige que con posterioridad a la expedición del acto legislativo 001 de 2005 se proscribió la posibilidad de obtener más de trece mesadas pensionales, previéndose una salvedad, que en todo caso se encuentra limitada a una causación temporal, es decir, a que la persona perciba una pensión igual o inferior a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes y que la misma se causa antes del 31 de julio de 2011.

Así, es claro que el reconocimiento de la mesada 14 solamente opera para aquellos pensionados que hayan causado su derecho antes de la entrada en vigencia del citado acto legislativo o en su defecto, a aquellos reconocimientos posteriores, siempre y cuando el beneficiario de dicha prestación perciba menos de tres salarios mínimos por mesada pensional.

Frente a la materia, el Consejo de estado en el concepto del año 2007 fue claro a la hora de señalar que sin importar la clase de vinculación ni el régimen que lo cobije, a los docentes se les aplica la reforma constitucional tal y como fue concebida por el legislador⁴, sobre el particular expresó:

“Los docentes del sector oficial, nacionales, nacionalizados y territoriales, que causen el derecho a la pensión de jubilación o vejez a partir del 25 de julio del 2005, fecha de entrada en vigencia del Acto Legislativo No. 1 del 2005, no tienen derecho a la mesada pensional adicional del mes de junio de que tratan el artículo 142 de la ley 100 de 1993 y la ley 238 de 1995. Se exceptúan los docentes que causen el derecho a la pensión antes del 31 de julio del 2011, si su mesada pensional es igual o inferior a tres salarios mínimos legales vigentes, según lo establece el parágrafo transitorio 6º del artículo 1º del Acto Legislativo en mención”⁵

CASO CONCRETO

En el *sub lite*, se encuentra acreditado que a los docente no le asiste el derecho a percibir simultáneamente pensión de jubilación y cualquier otra erogación económica, como quiera

⁴ Tribunal Administrativo de Boyacá. M.P Luis Ernesto Arciniegas Triana. Rad. 15001333301020140012601. Tunja. 9 de agosto de 2017.

⁵ Consejo de Estado. Sala de Consulta y Servicio Civil. C.P Enrique Jose Arboleda. Rad. 11001-03-06-000-2007-00084-00(1857). Bogotá. 22 de noviembre de 2007.

que tanto la constitución política, como el régimen prestacional aplicable a su caso, exponen textualmente la incompatibilidad de percibir doble erogación por parte del tesoro público.

De igual modo, no hay vocación de prosperidad en lo que concierne al reconocimiento de la disfrada mesada catorce, en atención a que no se cumplen los lineamientos para su causación en los términos del Acto legislativo 001 de 2005, es así que, si bien el reconocimiento pensional se causó en el lapso temporal fijado por el legislador.

III. EXCEPCIÓN DE COBRO DE LO NO DEBIDO.

El Acto legislativo 001 de 2005, es claro en establecer pautas de interpretación frente a todo tipo de requerimiento pensional, por ende, no hay vocación de prosperidad en lo que concierne al reconocimiento de la disfrada mesada catorce, en atención a que no se cumplen los lineamientos para su causación en los términos del Acto legislativo 001 de 2005, es así que, si bien el reconocimiento pensional se causó en el lapso temporal fijado por el legislador.

Así las cosas, las decisiones de la administración se encuentran ajustadas a derecho.

IV. EXCEPCIÓN DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.

Al respecto, cabe mencionar que conforme con el Acto Legislativo 03 de 2011 el Estado fortalece la normatividad referente al principio del equilibrio financiero consagrado en el artículo 48 de la Constitución Política de Colombia, debido a que obligó a todos los órganos y ramas del poder público a orientar sus actividades dentro de un marco de sostenibilidad fiscal.

En tal sentido, el Acto Legislativo 01 de 2005, afirmó que los principios de sostenibilidad financiera, y sostenibilidad fiscal tenían un rango constitucional, lo cual implicó que cada ley que se expida con posterioridad a éste, deberá regirse por un marco de sostenibilidad de las disposiciones que allí se establezcan. Es decir, determinó que las decisiones que se tomaran en vigencia de dichos actos legislativos debían fundarse en la protección de estos principios de carácter constitucional a fin de no contrariar a la carta magna, ello teniendo como horizonte los fines sociales del Estado.

V. EXCEPCIÓN DE BUENA FE.

Tal como se especificó en el oficio de respuesta y en la resolución mediante la cual se reconoció la prestación "En virtud de lo que dispone el acto legislativo de 2005, el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, no podrá realizar otra disposición económica a la que ya se hizo con la expedición de la pensión de jubilación.. De igual manera actúa de buena fe la entidad, cuando es respetuoso de la legislación existente en materia de pensiones, con base en nuestro ordenamiento Constitucional y Procedimental aplicando a cada caso en particular la legislación vigente para así satisfacer las necesidades de todos los asegurados, salvaguardando constantemente el erario.

Conforme a lo anterior, es clara la efectiva prosperidad de las excepciones.

EXCEPCIÓN GENÉRICA:

En virtud del alcance del principio de búsqueda de la verdad formal en materia de excepciones, frente a los poderes oficiosos del juez es necesario afirmar que lo fundamental no es la relación de los hechos que configuran una determinada excepción, sino la prueba de los mismos, por ende, si el juez encuentra probados los hechos que lo constituyen deberá reconocerla oficiosamente, en consonancia con lo estipulado en el artículo 282 del Código General del Proceso aplicable en lo Contencioso Administrativo de conformidad con el artículo 187 de la Ley 1437 de 2011.

En efecto, solicito al señor juez ordenar de oficio la práctica de las pruebas pertinentes, así como declarar oficiosamente, las excepciones que aparezcan probadas de conformidad con el ordenamiento procesal.

PETICIONES

Respetuosamente solicito:

1. Se nieguen las pretensiones de la demanda en cuanto al reconocimiento de la prima de mitad de año contenida en la Ley 91 de 1989, por cuanto se opone a las disposiciones del acto legislativo 001 de 2005.
2. Condenar en costas y agencias en derecho a la parte Demandante.

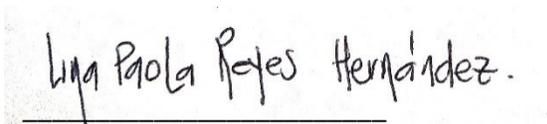
NOTIFICACIONES

EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL las recibirá por intermedio de la Señora Ministra de Educación, en la Calle 43 # 57-14, Centro Administrativo Nacional (CAN), Bogotá D.C., y/o en el correo o dirección electrónica, exclusivamente para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@minieducacion.gov.co.

EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO Y LA FIDUPREVIORA en la secretaria de su despacho o en Calle 72 N° 10 – 03 piso 4, y/o en el correo electrónico notjudicial@foduprevisora.com.co y procesosjudicialesfomag@fiduprevisora.com.co.

Y La suscrita apoderada, las recibiré en la secretaria de su despacho o en Calle 72 N° 10 – 03 piso 4, y/o en el correo electrónico [t_lreyes@fiduprevisora.com.co](mailto:lreyes@fiduprevisora.com.co).

Del señor Magistrado,



LINA PAOLA REYES HERNANDEZ

C.C 1118528863 de Yopal

T.P 278.713del C.S.J.

Unidad Especial de Defensa Judicial FOMAG

Vicepresidencia Jurídica

Calle 72 No. 10-03



"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".
Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Bogotá D.C Calle 72 No. 10-03 | PBX (+57 1) 594 5111
Barranquilla (+57 5) 356 2733 | Bucaramanga (+57 7) 696 0546
Cali (+57 2) 348 2409 | Cartagena (+57 5) 660 1798 | Ibagué (+57 8) 259 6345
Manizales (+57 6) 885 8015 | Medellín (+57 4) 581 9988 | Montería (+57 4) 789 0739
Pereira (+57 6) 345 5466 | Popayán (+57 2) 832 0909
Riohacha (+57 5) 729 2466 | Villavicencio (+57 8) 664 5448

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148-5
Solicitudes: 018000 919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
www.fiduprevisora.com.co

